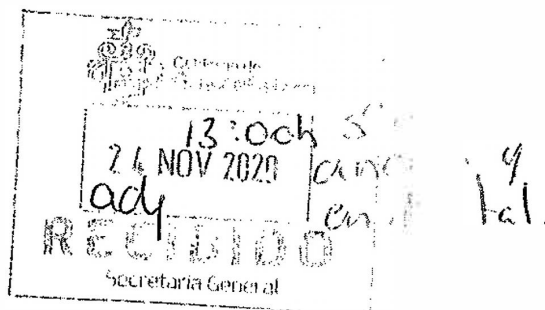


CIUDADANOS REGIDORES
INTEGRANTES DEL AYUNTAMIENTO
DE GUADALAJARA
PRESENTE:



La que suscribe, **Regidora Verónica Gabriela Flores Pérez**, haciendo uso de las facultades que me confiere el artículo 41, fracción II, al igual que la fracción I del artículo 50 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, así como el artículo 91, fracción II y demás relativos del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara someto a la consideración de esta Asamblea, **iniciativa de acuerdo con turno a Comisión que propone la implementación y mejora de los sistemas virtuales de atención ciudadana vía remota y gobierno electrónico en el área de Obras Públicas** de conformidad con la siguiente

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

Desde el inicio de la pandemia en nuestro país, en el mes de marzo del 2020, a partir del primer caso detectado del coronavirus Covid-19 en territorio mexicano y hasta el momento ha sido radical la transformación de actividades y hábitos de convivencia, traslado, laborales y sociales en nuestra comunidad, situación que, además de exigir cuando menos un mínimo de conductas personales tendientes al cuidado, resguardo e higiene, también en muchos sentidos han repercutido en las dinámicas diversas que solíamos realizar antes de la pandemia, especialmente en lo que refiere a la realización de actividades que tengan que ver con el contacto físico, la aglomeración de personas en espacios cerrados, así como aquellas relacionadas con el proceso de adaptación que ha implicado minimizar los espacios y acciones de coincidencia y correlación social.

El impacto de las medidas para la prevención del Covid-19 no ha dejado sector alguno sin afectaciones y modificaciones a los esquemas de trato, gestión y convivencia social. Dicha situación, vista desde una perspectiva positiva, ha

permitido a todos los ámbitos económicos y sociales el innovar en la implementación de estas medidas de control y contingencia, fortaleciendo a su vez modalidades de atención a través de esquemas virtuales y por vía remota, especialmente para aquellas actividades en las que se permite la interacción a través de plataformas para desarrollar actividades tales como trámites, ventas, trámites comerciales o atención al cliente.

Como era de esperarse, también en el ámbito gubernamental esta tendencia vendría a imponer condiciones y exigencias, toda vez que, en franca adhesión a ser el gobierno el principal ejemplo a seguir en materia de prevención sanitaria contra el Covid-19 debíamos de realizar acciones enfocadas a facilitar a la ciudadanía herramientas para realizar trámites a distancia, sin la necesidad de aglutinarse en espacios cerrados por un tiempo determinado y, con ello, minimizar una incidencia latente de riesgo de contagio.

A partir de la declaratoria de contingencia, desde el Gobierno Municipal de Guadalajara se instrumentaron acciones diversas para atender este protocolo sanitario de prevención, del que destaca el acuerdo mediante el cual "*declara la suspensión de términos y medidas de prevención de las direcciones dependientes y áreas a cargo de éstas, así como de la contraloría ciudadana, direcciones y áreas a cargo de esta, que brinden atención al público en general derivado de la declaratoria de emergencia [...] como medida preventiva de salud en el municipio de Guadalajara ante la pandemia del covid-19 (coronavirus).*", publicado el día 18 de marzo del presente año. En dicho acuerdo, tomando en consideración el argumento antes referido, en el resolutivo Tercero se establece la disposición expresa:

"Tercero.- Se instruye a los titulares indicados, a efecto de que en el ámbito de sus funciones y en auxilio a esta Sindicatura, lleven a cabo la realización de acciones coordinadas y los reportes que estimen conducentes, a fin de evitar la suspensión del servicio y en su caso, autoricen la realización de actividades en forma remota, procurando la mínima presencia del personal en las indicadas dependencias."

De esta forma, herramientas que ya se encontraban en proceso de consolidación –como Visor Urbano—han permitido, a la fecha de presentación de la presente iniciativa, el control y la gestión apropiada de seguimiento y atención a trámites relacionados con el desarrollo económico y urbano que se realiza en Guadalajara, a través de distintas dependencias. Sin embargo, dado que el fenómeno de la pandemia ha llegado en un momento que podría ser considerado como experimental en el uso y adecuación de las herramientas existentes, mediante diversas manifestaciones y opiniones que se han formulado de Cámaras empresariales y sectores sociales, los esfuerzos de atención ciudadana vía remota aún distan de ser eficaces y eficientes para el objetivo y finalidad para el que han sido diseñados.

En un caso particular, destaca la mención realizada al micro sitio diseñado para la Dirección de Licencias de Construcción del área de Obras Públicas del Ayuntamiento, toda vez que este espacio virtual, si bien es cierto, permite la habilitación y remisión de expedientes y documentos vía digital y electrónica para su revisión y análisis, según el trámite que corresponda, no obstante han existido recurrentes quejas respecto a que no se emiten los documentos digitales o formatos de atención y seguimiento adecuados para identificar, atender y personalizar las observaciones que formulen los funcionarios responsables a los diversos proyectos de inversión y desarrollo que se presentan en las dependencias.

En este sentido, destaca el hecho de que el micro sitio permite la presentación de documentales diversas para su revisión, evaluación y, en su caso, anuencia oficial. Sin embargo, de acuerdo a las menciones referidas por particulares quienes actualmente se encuentran en proceso de registro de algún trámite o expediente, el habilitar dicho sistema no les ha favorecido en los procesos administrativos de atención ya que, de la misma manera en la que se realizaban antes de la contingencia, se les exige llevar la documentación impresa para implementar los mismos procedimientos de revisión y que, incluso, pueden

llegar a ser en ocasiones más tardados, en comparación con los que se realizan de manera presencial.

Tomando en cuenta este argumento, se entiende que el proceso de adaptación para la atención y seguimiento de trámites por vía virtual y remota, aún se encuentra en proceso de sofisticación y adecuación conforme a las necesidades administrativas. Las condiciones impuestas que la contingencia trajo consigo nos exigen, como gobierno, diseñar herramientas y protocolos de gestión que permitan no sólo cumplir con los objetivos que la política de distanciamiento social y prevención sanitaria establece sino que, a la postre, podrían representar un nicho de oportunidad en el desarrollo de una política pública de éxito en los modelos de gobierno electrónico.

De esta forma, la presente iniciativa propone la implementación de y mejora de los sistemas virtuales de atención ciudadana vía remota y gobierno electrónico en el área de Obras Públicas, a partir del diseño de un proyecto virtual de atención ciudadana y administrativa vía remota basada, cuando menos, en los siguientes lineamientos:

Recepción, atención y gestión de expedientes electrónicos de trámites, formatos y documentación tanto de licencias de obras de construcción, remodelación, adaptación, certificaciones, permisos municipales y procesos complementarios, con la asignación de número, referencia o serial de identificación remota, acorde a los términos y procedimientos administrativos correspondientes

Diseño de un sistema de consulta del proceso conforme a avance, término y seguimiento de trámites

Implementación de herramientas de asignación, atención y seguimiento de citas virtuales o remotas para cotejo y revisión de expedientes

Diseño de formatos con validez administrativa de:

- Documento electrónico
- Firma electrónica y certificación de identidad.
- Autenticación (Código QR) e impresión segura

- Sistema de consulta y registro electrónico
 - ePago
- Aplicación de un modelo electrónico de operatividad intermunicipal para gestión de anuencias, vistos buenos, autorizaciones, validaciones y procesos de visita y supervisión

En función de lo antes expuesto, se estima que el esfuerzo hasta el momento realizado es un buen inicio para la consolidación del uso de tecnologías de la información en la gestión administrativa y la atención ciudadana, no sólo para efectos de la prevención sanitaria por la contingencia; por el contrario, la apuesta de este gobierno municipal debe ser a que dichos sistemas y herramientas puedan mejorarse y adaptarse a una funcionalidad más óptima, de tal suerte que su uso se convierta en el común denominador de la modalidad de trámites que se realizan en Guadalajara, no sólo por una cuestión temporal y obligatoria, sino como parte de una lógica de gobierno tendiente a modernizar y simplificar sus procedimientos para la gobernanza en beneficio de la ciudadanía.

De aprobarse la presente iniciativa, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 91 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara, se contemplan las siguientes:

Repercusiones Jurídicas

Aquellas relacionadas con la validación de los procedimientos administrativos, informáticos y tecnológicos que garanticen la legalidad y certeza jurídica de los trámites que se realicen por vía remota, virtual, electrónica e informática.

Repercusiones Económicas

La gestión de escenarios óptimos de simplificación administrativa, innovación gubernamental y certidumbre legal en la captación de inversión privada para el desarrollo urbano en el municipio de Guadalajara.

Repercusiones Laborales

No existen.

Repercusiones Sociales

El beneficio implícito en la gestión de un modelo de atención ciudadana eficaz, eficiente y expedita que garantice, a su vez, la certeza jurídica en el uso de herramientas tecnológicas para procesos administrativos y de gobierno.

Repercusiones Presupuestales

Aquellas relacionadas con la implementación de sistemas de tecnologías de la información para el desarrollo del proyecto de atención virtual y remota para la realización de los trámites administrativos.

Por lo anteriormente expuesto, tomando en consideración los argumentos previamente referidos y en uso de las atribuciones conferidas en que la fracción I del artículo 50 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, así como el artículo 91, fracción II y demás relativos del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara, someto a la consideración de esta Asamblea la siguiente iniciativa de

ACUERDO

PRIMERO.- Se instruye a las Coordinaciones Generales de Gestión Integral de la Ciudad y de Administración e Innovación Gubernamental así como demás dependencias y entidades responsables a que, de manera coordinada y conjunta, diseñen un proyecto para la implementación y mejora de los sistemas virtuales de atención ciudadana vía remota y gobierno electrónico en el área de Obras Públicas, basado, cuando menos, en los siguientes lineamientos:

Recepción, atención y gestión de expedientes electrónicos de trámites, formatos y documentación tanto de licencias de obras de construcción,

remodelación, adaptación, certificaciones, permisos municipales y procesos complementarios, con la asignación de número, referencia o serial de identificación remota, acorde a los términos y procedimientos administrativos correspondientes

- Diseño de un sistema de consulta del proceso conforme a avance, término y seguimiento de trámites
- Implementación de herramientas de asignación, atención y seguimiento de citas virtuales o remotas para cotejo y revisión de expedientes
- Diseño de formatos con validez administrativa de:
 - Documento electrónico
 - Firma electrónica y certificación de identidad.
 - Autenticación (Código QR) e impresión segura
 - Sistema de consulta y registro electrónico
 - ePago

- Aplicación de un modelo electrónico de operatividad intermunicipal para gestión de anuencias, vistos buenos, autorizaciones, validaciones y procesos de visita y supervisión

SEGUNDO.- Túrnese la presente iniciativa a la Comisión Obras Públicas como convocante y a la Comisión Edilicia de Promoción del Desarrollo Económico y del Turismo como coadyuvante para su estudio y, en su caso, posterior dictaminación.

ATENTAMENTE

**Salón de Sesiones del Ayuntamiento de Guadalajara
Guadalajara, Jalisco a 20 de noviembre del 2020**


**REGIDORA VERÓNICA GABRIELA
FLORES PÉREZ**

